

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem yang melaksanakan berbagai operasi dalam rangka menghasilkan informasi yang relevan, diantaranya mencatat data ekonomi, memproses dan menganalisa data serta menyajikan informasi kuantitatif dalam bentuk laporan keuangan. Perusahaan-perusahaan pada saat sekarang sudah mulai meninggalkan sistem manual, mereka mulai beralih ke Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis komputer (*computer based system*). Sistem Informasi Akuntansi berbasis komputer dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi atau merupakan sebuah rangkaian prosedur formal.

Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi keuangan dan non keuangan dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya dukungan paket program sistem informasi akuntansi yang dewasa ini semakin banyak variasinya dan dapat diperoleh dengan mudah dipasaran. Organisasi memiliki alternatif untuk memilih antara paket program sistem informasi akuntansi yang dijual dalam paket yang sudah jadi atau dapat memesan khusus sesuai dengan karakteristik perusahaan. (Istianingsih., dkk, 2009).

Sistem informasi akuntansi dikatakan efektif apabila informasi yang dibutuhkan pengguna sistem terpenuhi dan sistem informasi akuntansi dikatakan efisien apabila sistem tersebut dapat menghasilkan informasi yang tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pekerjaannya (Ananda, Kamaliah, Azhar, 2014). Beberapa dimensi untuk menilai mengenai kualitas informasi ini adalah *authenticity*, *accuracy*, *completeness*, *uniqueness*, *timeliness*, *relevance*, *comprehensibility*, *precision*, *conciseness*, dan *informativeness* (weber, 1990). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas maka akan berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasilnya pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah (Septianita, Winarno,dan Arif,2014).

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi, Melone (1990) dalam Oktaviana (2013).

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Menurut Anwar (2012) menyatakan keberhasilan sistem dipengaruhi oleh faktor individu dan sistem (*hardware, software*, jaringan, prosedur, tugas, dan lain-lain). Faktor individu adalah berhubungan dengan manusia yang menggunakan sistem informasi akuntansi yang pada dirinya terkandung aspek kemanusiaan yang memiliki keinginan, kemauan, motivasi, suka dan tidak suka, puas dan tidak puas, yang dalam prakteknya mempengaruhi perilaku dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992). Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran

keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), serta dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi.

Penelitian merupakan pengembangan dari penelitian Istianingsih dan Utami (2009) serta Saleh, Darwanis, dan Bakar (2012) mengenai kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya penambahan variabel kualitas layanan dan subjek penelitian. Dalam penelitian ini membahas tentang kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menentukan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PAKET PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) se-Kabupaten Boyolali)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna paket program

aplikasi sistem informasi akuntansi pada BPR di Boyolali. Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menguji adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi.
2. Menguji adanya pengaruh kualitas system terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi.
3. Menguji adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan manfaat bagi organisasi untuk mempertimbangkan dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, dan mendorong setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia untuk meningkatkan kinerja.
2. Memberikan masukan penulis tentang pentingnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pada dunia kerja.
3. Memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individu.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian, maka dibuat rancangan penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka teoritis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pelaksanaan penelitian, statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan.

### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.